

# 「システム運用要員」の新たな IT 人材への転換についての研究

## アブストラクト

### 1. 研究の背景

私たちの社会、ビジネスシーンで IT の利活用とデジタル化が進むなか、企業全体で IT 人材不足が指摘されている。一方でプラットフォームのクラウド化や AI、RPA などの活用により業務が合理化され、システム運用監視などを担っている従来のシステム運用要員は今後余剰となることが予測されている。

ビジネス環境の変化は激しく、DX の推進も活発化するなかで、今後の IT システム開発はアジャイル開発で行うことが中心となり、アジャイル開発において安定的な IT サービスを提供し続けるためには開発フェーズから運用部門が参画し、開発部門と運用部門が一体化する DevOps 体制を構築していくことが必要であると考えた。本分科会では「アジャイル開発×DevOps 体制」における次世代のシステム運用要員となる人材像を調査・研究し必要なスキル転換の指針を提言する。

### 2. 問題点の把握と仮説

従来のシステム運用要員が「アジャイル開発×DevOps 体制」における次世代のシステム運用要員に変化するにあたり問題点を整理した。

- (1) 「アジャイル開発×DevOps 体制」におけるシステム運用要員の人材像が不明確
- (2) 人材像ごとの必要なタスクとスキル、達成要素、スキル獲得手法が不明確
- (3) 目指すべき人材像とスキル転換にむけた動機づけ手法が不明確

上記問題点に対し、本分科会ではシステム運用要員のモデルを定義し、目指すべき姿の達成要素を検討することにした。また、システム運用要員がスキルアップにチャレンジし、継続するためには、モチベーションを維持することが重要という意見も本分科会のなかで多数挙がったため、動機付け手法の仕組みも検討することにした。

### 3. 研究アプローチ

下記プロセスにより次世代のシステム運用要員に必要なスキル獲得および人材育成確立を試みた。

- (1) 「アジャイル開発×DevOps 体制」におけるシステム運用要員のモデル化
- (2) 人材像ごとの必要なタスク×スキル対応表の作成
- (3) システム運用要員タイプ診断ツールの作成

### 4. 評価

次世代のシステム運用要員をモデル化した上で「タスク×スキル対応表」、「システム運用要員タイプ診断ツール」の有用性についてアンケートにて評価を行った。分科会参加メンバーの各企業 8 社 89 名を対象とし、有用であるという回答は「システム運用要員のモデル化」は 98%、「タスク×スキル対応表」は 76%、「システム運用要員タイプ診断ツール」は 91%であった。

### 5. 総論

「アジャイル開発×DevOps 体制」における次世代のシステム運用要員像をモデル化した上で、本分科会で作成した「タスク×スキル対応表」、「システム運用要員タイプ診断ツール」が次世代のシステム運用要員を効果的に育成するための有効な手段であると評価されたと考えている。

これらの成果物が次世代のシステム運用要員を育成する一助になれば幸いである。